



# **SURVEI** | 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat  
Pengguna Jasa Layanan  
Informasi Teknologi (IT)  
Kota Tangerang

**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang**

Jl. Satria Sudirman No.1, Kel. Sukaasih,  
Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia 15111

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya “**Penyusunan Laporan Survei Index Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan IT (Informasi Teknologi) Yang Di Sediakan Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2021**” dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini berisi penjelasan mengenai Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Sasaran, Manfaat, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Gambaran Umum Wilayah Studi, Hasil Analisis dan Pembahasan, serta Penutup.

Demikian laporan ini disusun dan kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Tangerang,            Desember 2021  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang  
TTD

**MULYANI. SE.MM.Ak,CA**  
**NIP. 196708041987031004**



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Hukum .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1    Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2    Definisi Kepuasan Masyarakat .....	4
2.3    Definisi Google Form .....	4
2.4    Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika .....	4
2.5    Pelayanan Publik Berbasis Online .....	11
2.6    Aplikasi Dibangun Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika .....	13
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN .....	22
3.1    Jumlah Sampel Responden .....	22
3.2    Variabel / Susunan Pertanyaan .....	23
3.3    Jangka Waktu Pelaksanaan .....	26
3.4    Pengolahan Data .....	26
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
4.1    Deskripsi Aplikasi Kominfo .....	28
4.2    Deskripsi Profil Responden .....	37



4.2.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	37
4.2.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
4.2.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	39
4.2.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan .....	40
4.2.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan	41
4.2.7	Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan .....	42
4.2.8	Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan .....	43
4.2.9	Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan	44
4.2.10	Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca .....	47
4.2.11	Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan .....	48
4.2.12	Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	49
4.2.13	Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan .....	50
4.2.14	Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/ Tarif .....	51

4.2.15	Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	52
4.2.16	Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana.....	53
4.2.17	Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana.....	54
4.2.18	Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..	55
4.2.19	Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana.....	56
4.3	Hasil Perhitungan IKM.....	58
BAB V PENUTUP .....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Rekomendasi .....	60
LAMPIRAN.....		vi
Lampiran 1. Kuesioner.....		vi
Lampiran 2. Tangkapan Layar <i>Link</i> Pengisian Kuesioner.		xiv

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi .....	10
Gambar 2. Aplikasi Tangerang Live .....	13
Gambar 3. Formulir Survei Menggunakan Google Form .....	24
Gambar 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur .....	37
Gambar 5 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Gambar 7. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki .....	40
Gambar 8. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan .....	41
Gambar 9. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan .....	42
Gambar 10. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Aplikasi dinas kominfo.....	14
Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	23
Tabel 3. Skala Kriteria.....	25
Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	27
Tabel 5 Hasil Perhitungan IKM.....	58



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik



merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat .

## **1.2 Dasar Hukum**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.
5. Keputusan Wali Kota Tangerang Nomor : 800/Kep. 597-Kominfo/2020 Tentang Penunjukan Penanggung Jawab Aplikasi Manajemen Pemerintahan dan Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang tahun 2021 yaitu :
  - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya;

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat**

Definisi Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.3 Definisi Google Form**

Google Form atau yang disebut google formulir adalah alat yang berguna untuk membantu merencanakan acara, mengirim survei, memberikan siswa atau orang lain kuis, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien.

#### **2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika**

Dinas Komunikasi dan Informatika di bentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang mempunyai tugas pokok

melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang komunikasi dan informatika,
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang persandian,
3. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang statistik:
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika,
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang persandian,
6. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang statistik,
7. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika,
8. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang persandian,
9. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang statistik,
10. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas,

11. Pengelolaan UPT, dan
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan : Kepala Dinas;
- b. Unsur Pembantu : Sekretariat;
- c. Unsur Pelaksana :
  1. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian
  2. Bidang Pengembangan eGovernment
  3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK
  4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik
  5. UPTD; dan
  6. Kelompok Jabatan fungsional

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Dinas Komunikasi dan informatika dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh :

1. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Subag. Umum dan Kepegawaian;
  - b. Subag. Keuangan
  - c. Subag. Perencanaan dan Kepegawaian.

2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian Membawahi :
  - a. Seksi Infrastruktur Internet dan Data Center;
  - b. Seksi Tata Kelola TIK; dan
  - c. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian.
  
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK membawahi :
  - a. penyelenggaraan survey dan akuisisi data,
  - b. penyelenggaraan pengolahan dan publikasi data dan statistik: dan
  - c. penyelenggaraan pemberdayaan TIK.
  
4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik membawahi
  - a. Seksi Diseminasi Informasi Media Elektronik
  - b. Seksi Diseminasi Informasi Media Cetak
  - c. Seksi Pengembangan Dan Kemitraan Komunikasi Publik

Unsur Pelaksana :

1. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang sarana dan prasarana TIK dan persandian.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud , Bidang Sarana Dan

Prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Persandian mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan infrastruktur internet dan data center,
  - b. Penyelenggaraan tata kelola TIK, dan
  - c. Penyelenggaraan keamanan informasi dan persandian.
2. Bidang Pengembangan eGovernment mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di Bidang Pengembangan Aplikasi eGovernment.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Bidang Pengembangan eGovernment mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan,
  - b. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik, dan
  - c. Penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi.
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang statistik dan pemberdayaan TIK.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK mempunyai fungsi:

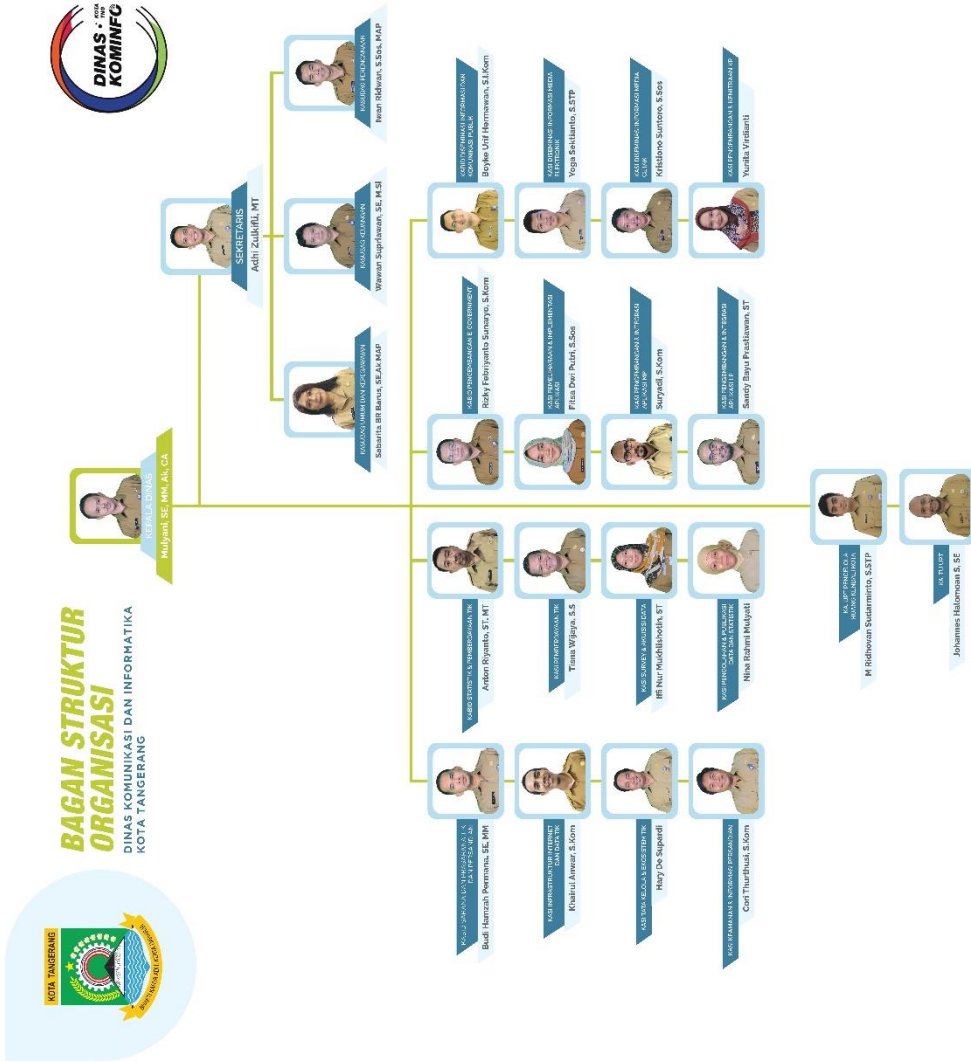
- a. Penyelenggaraan survei dan akuisisi data,
- b. Penyelenggaraan pengolahan dan publikasi data dan statistik: dan
- c. Penyelenggaraan pemberdayaan TIK.

4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan diseminasi informasi media melalui elektronik:
- b. Penyelenggaraan diseminasi informasi melalui media cetak, dan
- c. Penyelenggaraan pengembangan dan kemitraan komunikasi publik.





Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi

## **2.5 Pelayanan Publik Berbasis Online**

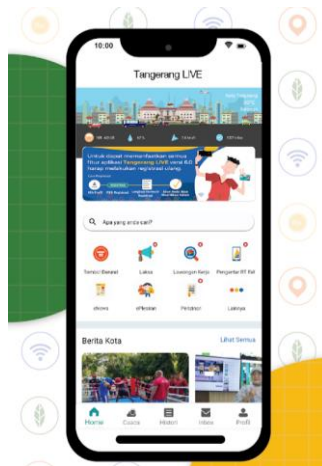
Pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh Pelayanan Publik adalah pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan navigasi laut, pelayanan keamanan jasa, pelayanan kelalu lintasan, dan pelayanan pasar. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud.

Penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat. Contohnya penggunaan Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG) dalam hal pengelolaan data kepegawaian. Dengan adanya sistem ini, memberikan

kemudahan dalam pendataan pegawai, memproses perencanaan dan formasi kepegawaian, pemberian gaji, penilaian angka kredit, mutasi, sistem pelaporan, dan pengawasan.

Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep smart city telah banyak membantu masyarakat kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas. Tangerang Live merupakan inovasi yang lahir untuk menjawab permasalahan dalam terwujudnya smart city

Layanan di aplikasi Tangerang Live menjadi komitmen pemerintah kota Tangerang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan aplikasi Tangerang Live saat ini merupakan inovasi smart city versi 6.1.13 dimana pengembangan teknologi informasi di pemerintahan kota Tangerang memasuki tahapan berbasis geospasial.



**Gambar 2. Aplikasi Tangerang Live**

## **2.6 Aplikasi Dibangun Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika**

Kota Tangerang terus bertransformasi untuk menjadi Smart City. Mulai dari menyediakan layanan yang mudah diakses masyarakat hingga mewujudkan pemerintah yang bersih dengan keterbukaan informasi. Konsep Smart City yang mulai dijalankan Pemerintah Kota Tangerang sejak awal tahun 2016 melalui pembuatan Tangerang LIVE Room dan sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari Liveable, Investable, Visitable, dan E-City berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif. Berikut adalah daftar Aplikasi yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

**Tabel 1 Aplikasi dinas kominfo**

No	Nama Aplikasi	Basis	Platform
1	Job Fair Admin	WEB	PHP
2	Tim Sport Admin	WEB	PHP
3	Aplikasi Portal e-Gov (versi ios)	MOBILE	IoS
4	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi ios)	MOBILE	IoS
5	Rekrutmen	WEB	PHP
6	SIARA	WEB	PHP
7	SIBLUD	WEB	PHP
8	SIPENTA	WEB	PHP
9	SILAT	WEB	PHP
10	SIABANG	WEB	PHP
11	SIBARSEDA	WEB	PHP
12	Rumah KIM	WEB	PHP
13	Pendaftaran Vaksinasi	WEB	PHP
14	Website Reformasi Birokrasi	WEB	PHP
15	GREEN KOTA TANGERANG (Bank Sampah, TPS3R, Sitimbang, Silacak, Sitepas, Sijems)	WEB	PHP
16	SIJAMPANG versi Android	MOBILE	ANDROID
17	Monitoring Piutang PBB	WEB	PHP
18	Beta Supir	MOBILE	ANDROID
19	Sobat Dukcapil Android	MOBILE	ANDROID
20	Portal BUMD Kota Tangerang	WEB	PHP
21	Driver PORTAL Tangerang	MOBILE	ANDROID
22	SEGAR Admin (Admin Pasar/PORTAL Tangerang)	MOBILE	ANDROID

23	Admin Pasar (PORTAL Tangerang)	WEB	PHP
24	Website PD Pasar Kota Tangerang	WEB	PHP
25	Itsbat Nikah	WEB	PHP
26	Aplikasi Pelayanan PBB	WEB	PHP
27	SILAKU HOTEL	WEB	PHP
28	Website Kelurahan Manis Jaya	WEB	PHP
29	Website Kelurahan Babakan	WEB	PHP
30	Website UPT BKPSDM	WEB	PHP
31	MONITORING PAJAK	WEB	PHP
32	SIPKDI	WEB	PHP
33	SIPKDI 90	WEB	PHP
34	Website BPKD	WEB	PHP
35	E-MONEVI	WEB	PHP
36	PERIZINAN CMS	WEB	PHP
37	Website Dinas IndagkopUKM	WEB	PHP
38	SOBAT DUKCAPIL	WEB	PHP
39	RA E-Sign	WEB	PHP
40	MAIL MAN	WEB	PHP
41	CSIRT	WEB	PHP
42	MATADOEA	WEB	PHP
43	PRASTA	WEB	PHP
44	APLIKASI BUKU TAMU	WEB	PHP
45	Absensi	WEB	PHP
46	Aplikasi ARSIP LPSE	WEB	PHP
47	E-KONTRAK	WEB	PHP
48	HELPDESK TANGERANG LIVE	WEB	PHP
49	E-KINERJA	WEB	PHP

50	PLESIRAN VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
51	PPID VERSI ANDROID	WEB	PHP
52	SIGACOR VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
53	Kampung Siaga	WEB	PHP
54	Website TPU	WEB	PHP
55	SIJAMPANG	WEB	PHP
56	Aplikasi Monitoring Proyek	WEB	PHP
57	Website MTQ	WEB	PHP
58	Aplikasi Sinkronisasi Sekolah	WEB	PHP
59	Tangerang Belajar versi Android	MOBILE	ANDROID
60	Tangerang Belajar (khusus untuk guru)	WEB	PHP
61	PPID	WEB	PHP
62	Tangerang Bersedekah	WEB	PHP
63	Statistik Daerah	WEB	PHP
64	BPHTB Online	WEB	PHP
65	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	WEB	PHP
66	Portal Taman Kita	WEB	PHP
67	AMAN BERSAMA versi web	WEB	PHP
68	Tangerang Live versi web	WEB	PHP
69	PANGKAS VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
70	PANGKAS VERSI WEB	WEB	PHP
71	Website LPSE Kota Tangerang	WEB	PHP
72	SIRONA	WEB	PHP
73	Web Covid19 Kota Tangerang	WEB	PHP
74	Pendaftaran PPDB Mandiri versi web	WEB	PHP

75	Sistem Informasi Lingkungan Pengolahan Limbah B3	WEB	PHP
76	Sistem Informasi Lingkungan	WEB	PHP
77	e-Rapor	WEB	PHP
78	Tangerang Belajar	WEB	PHP
79	PPDB Mandiri Android	MOBILE	ANDROID
80	PPDB Operator SD	WEB	PHP
81	SHUSBN	WEB	PHP
82	SIDATA	MOBILE	ANDROID
83	Web PPI	WEB	PHP
84	Website Kelurahan Larangan Indah	WEB	PHP
85	Website Pramuka Kota Tangerang	WEB	PHP
86	Web PMI Kota	WEB	PHP
87	Web Baznas Kota	WEB	PHP
88	Web Kel Paninggilan Utara	WEB	PHP
89	Web Kel Cimone	WEB	PHP
90	Web Kel Bugel	WEB	PHP
91	Web Kel Sudimara Jaya	WEB	PHP
92	Web Dharma Wanita Kota Tangerang	WEB	PHP
93	Web PKK Kota Tangerang	WEB	PHP
94	Web Bagian Kerjasama (Perekonomian)	WEB	PHP
95	SIMASN	WEB	PHP
96	Aplikasi SIP Qurban Android	MOBILE	ANDROID
97	Aplikasi e-Office Android	MOBILE	ANDROID
98	Aplikasi Portal e-Gov (versi android)	MOBILE	ANDROID



99	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi android)	MOBILE	ANDROID
100	Aplikasi PPDB Operator (SMP)	WEB	PHP
103	Aplikasi Dashboard	WEB	PHP
104	Aplikasi SIGAP (Sistem Informasi Petugas Lapangan)	WEB	PHP
105	Aplikasi Monitoring Berkas PBB BPHTB	WEB	PHP
106	Aplikasi e-Planning	WEB	PHP
107	Aplikasi TNDE Bappeda	WEB	PHP
108	Aplikasi SIMACAN Setda	WEB	PHP
109	Aplikasi SIKENTUS Satpol PP	WEB	PHP
110	Aplikasi SIPPAK Bappeda	WEB	PHP
111	Aplikasi KGB Sekretariat Daerah	WEB	PHP
112	Apikasi HALO TERA	WEB	PHP
113	Aplikasi Profil Warga	WEB	PHP
114	Web Informasi APBD	WEB	PHP
115	Web Market Sounding PLTSA	WEB	PHP
116	Profil RSUD	WEB	PHP
117	Aplikasi Pendaftaran Job Fair	WEB	PHP
118	Web Profil DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah)	WEB	PHP
119	Web Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa)	WEB	PHP
120	Web Puskesmas	WEB	PHP
121	Web Informasi Rumah ibadah	WEB	PHP
122	Web UMKM	WEB	PHP
123	Aplikasi SIPETA	WEB	PHP

124	Aplikasi MAIL	WEB	PHP
125	Web SKPD Kec Karang Tengah	WEB	PHP
126	Web SKPD Kec Ciledug	WEB	PHP
127	Web SKPD Kec Larangan	WEB	PHP
128	Web SKPD Kec Jatiuwung	WEB	PHP
129	Web SKPD Kec Karawaci	WEB	PHP
130	Web SKPD Kec Pinang	WEB	PHP
131	Web SKPD Kec Periuk	WEB	PHP
132	Web SKPD Kec Cibodas	WEB	PHP
133	Web SKPD Kec Benda	WEB	PHP
134	Web SKPD Kec Tangerang	WEB	PHP
135	Web SKPD Kec Neglasari	WEB	PHP
136	Web SKPD Kec Cipondoh	WEB	PHP
137	Web SKPD Kec Batuceper	WEB	PHP
138	Web SKPD BPBD	WEB	PHP
139	Web SKPD Dinas Ketahanan Pangan	WEB	PHP
140	Web SKPD DP3AP2KB	WEB	PHP
141	Web SKPD Satpol PP	WEB	PHP
142	Web SKPD Inspektorat	WEB	PHP
143	Web SKPD Dinas PUPR	WEB	PHP
144	Web SKPD Disdik	WEB	PHP
145	Web SKPD Dinsos	WEB	PHP
146	Web SKPD Setda	WEB	PHP
147	Web SKPD Kesbangpol	WEB	PHP
148	Web SKPD Dinas Perhubungan	WEB	PHP
149	Web SKPD DisLH	WEB	PHP
150	Web SKPD Disdukcapil	WEB	PHP

151	Web SKPD DPMPTSP	WEB	PHP
152	Web SKPD Disbudpar	WEB	PHP
153	Web SKPD Dinkes	WEB	PHP
154	Web SKPD DPAD	WEB	PHP
155	Web SKPD BPKD	WEB	PHP
156	Web SKPD Dispor	WEB	PHP
157	Weeb SKPD Disnaker	WEB	PHP
158	Web SKPD Bapenda	WEB	PHP
159	Web SKPD Disperkim	WEB	PHP
160	Web SKPD Bappeda	WEB	PHP
161	Web SKPD Diskominfo	WEB	PHP
162	Aplikasi Perizinan Online	WEB	PHP
163	Aplikasi MAPS	WEB	PHP
164	Aplikasi SIPBAR	WEB	PHP
165	Aplikasi SOP	WEB	PHP
166	Aplikasi e-Pendidikan	WEB	PHP
167	Aplikasi e-Transport	WEB	PHP
168	Aplikasi SIMKESDA	WEB	PHP
169	Web Daftar Aplikasi	WEB	PHP
170	Aplikasi Portal DKP (Sedhap Harga dan Pasokan Pangan, Sipangan, Sipqurban, Nakeswan)	WEB	PHP
171	Aplikasi Kependudukan Online	WEB	PHP
172	Web JDI Hukum	WEB	PHP
173	Web e-Paper	WEB	PHP
174	Aplikasi e-Office	WEB	PHP
175	SIPBD (Pengelolaan Barang Daerah)	WEB	PHP

176	Aplikasi e-Audit	WEB	PHP
177	Aplikasi Sistem Informasi Pajak Daerah	WEB	PHP
178	Aplikasi SabaKota	WEB	PHP
179	Aplikasi SEGAR (Harga Pasar)	WEB	PHP
180	Aplikasi LAKSA Operator	WEB	PHP
181	Aplikasi Pajak Daerah	WEB	PHP
182	Aplikasi Repository Aplikasi	WEB	PHP
183	Aplikasi Pajak Air Tanah	WEB	PHP
184	Aplikasi SIEVLAP Integrasi	WEB	PHP
185	Aplikasi SOPA	WEB	PHP
186	Aplikasi Antrian Online	WEB	PHP
187	Aplikasi Administrasi Lalu Lintas Hewan	WEB	PHP
188	Aplikasi SIDAMENDEL	WEB	PHP
189	Aplikasi SIMPATIRS	WEB	PHP
190	Aplikasi SIAP	WEB	PHP
191	Aplikasi SSH/SHB	WEB	PHP
192	Aplikasi Pendataan Dana Insentif	WEB	PHP
193	Aplikasi Data Pokok Pendidikan	WEB	PHP
194	Web resmi Pemkot Tangerang	WEB	PHP

*Sumber : <https://aplikasi.tangerangkota.go.id/>*

# **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **KEGIATAN**

#### **3.1 Jumlah Sampel Responden**

Jumlah sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan minimal 1111 orang dari jumlah populasi penduduk Kota Tangerang 2.273.697 orang (Sumber Data KTDA 2020), dengan dasar Rumus Slovin.

Rumus Slovin adalah Suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti.

Rumus ini diperkenalkan pertama kali oleh seorang Ilmuwan Matematis yang bernama Slovin, pada tahun 1960. Rumus Slovin ini biasa digunakan untuk sebuah penelitian pada suatu objek tertentu dalam jumlah populasi yang besar, sehingga digunakanlah untuk meneliti pada sebuah sampel dari populasi objek yang besar tersebut.

Setelah kita mengetahui pengertian dari Rumus Slovin, berikutnya dalam menghitung pada jumlah populasi suatu objek tertentu, kita pasti memerlukan sebuah formula atau rumus untuk menghitung sampel dari jumlah objek yang akan kita jadikan sebuah penelitian, sebagai berikut:

**Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

Rumus	Keterangan
$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$	<b>n = Jumlah Sampel</b>
	<b>N = Jumlah Seluruh Populasi</b>
	<b>e = Toleransi Error</b>

Dalam penggunaan Rumus Slovin ini, hal yang pertama kali harus kita lakukan, yaitu Menetapkan Taraf Keyakinan atau Confidence Level (97%) terhadap hasil kebenaran, atau Taraf Signifikansi Toleransi Kesalahan (0,03) yang akan terjadi. Dengan penjelasan bahwa taraf Keyakinan 97% akan kebenaran hasil (yakin bahwa penelitian yang kita lakukan 97% benar) dan Taraf Signifikansi 0,03 (memastikan bahwa hanya 4% saja kesalahan yang akan terjadi).

### 3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara online menggunakan platform Google Form.



## SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN JASA IT (INFORMASI TEKNOLOGI) YANG DISEDIAKAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden yang terhormat,  
Saat ini kami sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Pengguna Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Antara Lain adalah :

1. Layanan Bagi Pegawai Negeri Sipil Daerah
  - Portal E-Gov
  - E-Office
  - E-Kinerja
  - Paten
2. Layanan Bagi Masyarakat Kota Tangerang
  - Aplikasi Tangerang Live
  - Sahakota

**Gambar 3. Formulir Survei Menggunakan Google Form**

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Diskominfo.
2. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Skala Kriteria**

Skala Kriteria	Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik



### 3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 10 bulan dengan rincian :

1. Persiapan, 6 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 303 hari kalender (Februari – November);
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja.

### 3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM x 25, Konversi penilaian IKM disajikan pada Tabel 3.4 berikut:

**Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Hasil Konversi	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00- 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## **BAB IV**

### **ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Aplikasi Kominfo**

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan aplikasi dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baik secara langsung maupun survei digital yang dilaksanakan melalui aplikasi yang sudah dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Kota Tangerang terus bertransformasi untuk menjadi Smart City. Mulai dari menyediakan layanan yang mudah diakses masyarakat hingga mewujudkan pemerintah yang bersih dengan keterbukaan informasi. Konsep Smart City yang mulai dijalankan Pemerintah Kota Tangerang sejak awal tahun 2016 melalui pembuatan Tangerang LIVE Room dan sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari Liveable, Investable, Visitable, dan E-City berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.

Layanan di aplikasi Tangerang Live menjadi salah satu komitmen pemerintah kota Tangerang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan aplikasi Tangerang Live saat ini merupakan inovasi smart city versi 6.1.13 dimana pengembangan teknologi informasi di

pemerintahan kota Tangerang memasuki tahapan berbasis geospasial. Berikut ini Deskripsi Aplikasi Kominfo berdasarkan jenis pelayanannya:

### **1. Layanan Darurat 112**

Merupakan layanan nomor tunggal kedaruratan yang sangat bermanfaat dalam keadaan genting dan butuh pertolongan cepat bagi masyarakat. Darurat 112 terintegrasi dengan Tangerang LIVE Room (TLR).

### **2. Layanan Pengaduan**

Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda, merupakan layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang terintegrasi dengan sistem informasi petugas lapangan dan layanan 112.

### **3. Layanan ketenagakerjaan**

#### **a. Lowongan Kerja**

Merupakan layanan informasi menampilkan lowongan kerja yang tersedia di Kota Tangerang serta dapat difilter berdasarkan kategori (terdapat di beranda awal)

#### **b. Daftar Kartu Kuning**

Merupakan layanan informasi yang menyediakan Kartu Kuning bagi para pelamar kerja.

#### **c. Job Fair**

Merupakan aplikasi yang memfasilitasi para pelamar yang ingin mencari pekerjaan.

#### **4. Layanan RT RW**

Layanan Masyarakat untuk memudahkan dalam pengurusan surat pengantar RT/RW secara online

#### **5. Layanan Pariwisata**

Merupakan layanan informasi pariwisata yang ada di Kota Tangerang. Informasi dikategorikan berdasarkan objek wisata, kuliner, dan hiburan, serta fasilitas di sekitar.

#### **6. Layanan Antrian**

Merupakan Aplikasi untuk mempermudah pengunjung Mal Pelayanan Publik untuk mengambil Antrian Online

#### **7. Layanan Ekonomi**

##### **a. Segar**

Merupakan layanan informasi harga barang komoditi di pasar Kota Tangerang (terdapat di beranda awal)

##### **b. PBB**

Merupakan layanan informasi untuk menampilkan dan mengecek Pajak Bumi Bangunan di Kota Tangerang.

##### **c. PDAM**

Merupakan layanan informasi untuk melihat informasi tagihan dan permohonan pelanggan baru.

## **8. Layanan Kependudukan**

### **a. Cek NIK**

Layanan informasi untuk mengecek NIK Kota Tangerang.

### **b. Cek Status KTP-EL & Virtual KTP**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan KTP Elektronik Kota Tangerang dan KTP virtual

### **c. Cek Akta Lahir**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan akta lahir.

### **d. Cek Kartu Keluarga**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan kartu keluarga.

### **e. Akta Kelahiran**

Layanan informasi untuk pendaftaran akta kelahiran bagi warga Kota Tangerang.

## **9. Layanan Perizinan**

### **a. Perizinan**

Merupakan layanan untuk pengajuan perizinan di Kota Tangerang.

### **b. Rekomlit**

Merupakan layanan pengajuan yang dapat digunakan untuk rekomendasi dan penelitian di Pemerintah Kota Tangerang.

## **10. Layanan Informasi**

### **a. E-News**

Berita Kota merupakan layanan informasi berita kegiatan pemerintah Kota Tangerang.

### **b. E-Paper**

Merupakan layanan informasi koran/majalah elektronik yang disajikan per edisi.

### **c. Event Kota**

Merupakan layanan informasi daftar acara yang akan datang, sedang, dan sudah berlangsung.

### **d. JDIH**

Merupakan layanan informasi produk hukum pada Pemerintah Kota Tangerang yang terintegrasi secara nasional.

### **e. Kampungkita**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan sejarah kecamatan-kecamatan di Kota Tangerang.

## **11. Layanan Transportasi**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan nomor telepon, email, dan media sosial penting.

## **12. Layanan Kesehatan**

### **a. Simpati RS**

Layanan informasi yang menampilkan tempat tidur tersedia di rumah sakit di Kota Tangerang.

**b. Fasilitas RSUD**

Layanan informasi mengenai RSUD Kota Tangerang.

**13. Layanan Darurat**

**a. Ambulan Gratis**

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon ambulan gratis.

**b. Layanan 119**

Layanan informasi yang menyediakan nomor telepon darurat 119.

**c. Mobil Jenazah Gratis**

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon mobil jenazah gratis.

**14. Layanan Islami**

**a. Kultum Video**

Layanan informasi kegiatan kultum pagi Pegawai Pemkot selama bulan ramadhan di Masjid Al-Azom.

**b. Buletin**

Layanan informasi yang diterbitkan setiap jumat di masjid Al-Azom.

**c. Ayo Zakat**



Layanan informasi zakat secara online. Menyajikan info, cara hitung, dan konsultasi zakat serta profil baznas.

**d. Masjid Terdekat**

Menampilkan lokasi masjid terdekat.

**e. Jadwal Sholat**

Menampilkan jadwal shalat untuk wilayah Kota Tangerang.

**15. Layanan Pendidikan**

**a. Pindah Sekolah**

Merupakan layanan informasi untuk pengajuan pindah sekolah bagi siswa di Kota Tangerang.

**16. Layanan Kesra**

**a. Sabakota**

Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang merupakan layanan untuk pengajuan proposal dana hibah.

**17. Layanan Streaming**

**a. Live Stream**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan video live streaming pada acara di lingkungan Kota Tangerang.

### **b. Video Publikasi**

Merupakan layanan hasil video streaming ataupun liputan dari Tangerang TV.

## **18. Layanan Statistik**

### **a. KTDA**

Merupakan alat publikasi tahunan yang memuat data statistik yang dipublikasi oleh dinas kominfo setiap tahunnya.

### **b. KCDA**

Merupakan serial dari publikasi tahun sebelumnya yang diterbitkan secara berkala oleh BPS Kota Tangerang untuk memberi data akurat dan lengkap yang merupakan gambaran per statistikan di kecamatan.

### **c. PDRB**

Merupakan jumlah nilai tambah barang dan jasa yang dihasilkan dari seluruh kegiatan perekonomian di kota Tangerang

## **19. Layanan Lingkungan**

### **a. Monikur**

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi kualitas udara.

### **b. Monikar**

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi kualitas air sungai, air tanah dan air situ.

c. Dokuling

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi peta sebaran perusahaan yang memiliki dokumen lingkungan seperti (DPLH, AMDAL, UKL/UPL, DELH).

**20. Layanan Edukasi**

Merupakan layanan yang menampilkan video tutorial yang sangat berguna untuk menambah pengetahuan.

**21. Layanan AVATAR**

Merupakan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh vaksin COVID-19. Aplikasi tersebut membuat proses pendaftaran vaksin maupun pendataan lebih praktis.

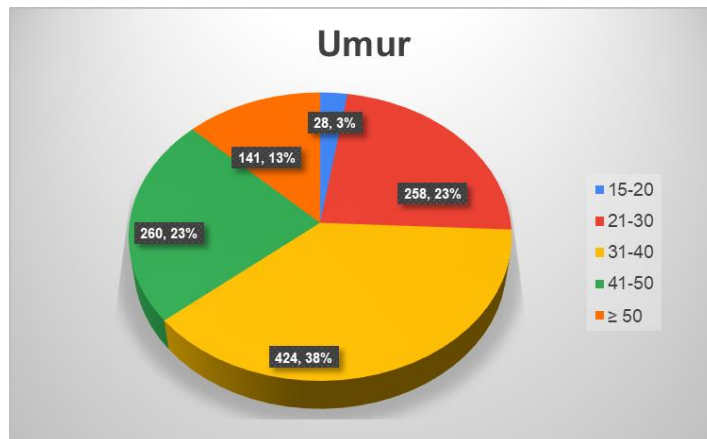
**22. Layanan [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)**

Merupakan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi berbasis lokasi di Kota Tangerang. Portal tersebut menyajikan data spasial Kota Tangerang guna mendukung pelaksanaan Kebijakan Satu Data Indonesia dan sebagai penyedia aplikasi berbasis lokasi di Kota Tangerang.

## 4.2 Deskripsi Profil Responden

### 4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

Dominasi karakteristik Umur responden pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika disajikan dalam Gambar 4

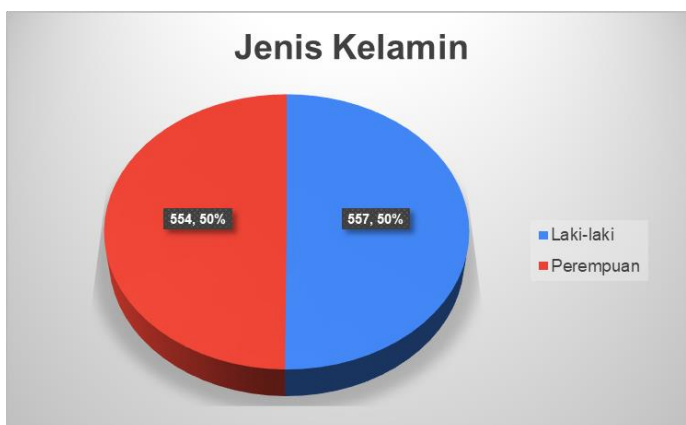


Gambar 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur

Berdasarkan **Gambar 4** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan rentang Umur 31-40 tahun sebanyak 424 Orang (38%), selanjutnya rentang umur 41-50 tahun ke atas sebanyak 260 Orang (23%), rentang umur 21-30 tahun sebanyak 258 Orang (23%), rentang umur  $\geq 50$  tahun sebanyak 141 Orang (13%), dan di posisi yang terendah pada responden dengan umur 15-20 tahun sebanyak 28 orang (3%).

#### 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden pada pengguna Jasa Kominfo disajikan dalam diagram batang pada Gambar 4.2.



**Gambar 5** Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan **Gambar 5** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden yang memiliki Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 557 Orang (50 %), dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 554 Orang (50 %).

#### 4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dominasi karakteristik koresponden pengguna Jasa Pelayanan Kominfo berdasarkan Pendidikan terakhir yang dimiliki dapat disajikan dalam **Gambar 6**

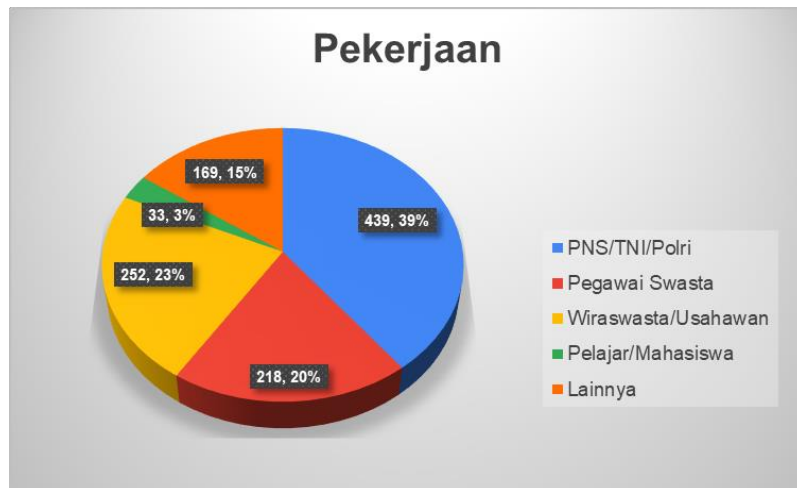


**Gambar 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan **Gambar 6** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan terakhir SLTA/D1/D2/D3 sebanyak 476 Orang (43 %), Pendidikan terakhir D4/S-1 sebanyak 423 Orang (38 %), jenjang Pendidikan SD/SLTP sebanyak 126 Orang (11 %), jenjang pendidikan S2 ke atas sebanyak 79 orang (7 %), dan yang paling terendah koresponden kita Tidak sekolah/Tidak Tamat sebanyak 7 Orang (1 %).

#### **4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pengelompokan Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disajikan dalam **Gambar 7**



**Gambar 7. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki**

Berdasarkan **Gambar 4.4** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh PNS/TNI/Polri sebanyak 439 Orang (39 %), Pada Urutan Ke dua adalah responden Wiraswasta/Usahawan berjumlah 252 Orang (23 %), diurutan berikutnya adalah responden Pegawai Swasta sebanyak 218 orang (20 %) dan Dilanjutkan yang lainnya sebanyak 169 Orang (15 %) dan yang paling terakhir adalah responden Pelajar/Mahasiswa Sebanyak 33 Orang (3%).

#### **4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo koresponden memiliki beberapa jenis media TIK yang digunakan, dan pengelompokan koresponden

berdasarkan media yang digunakan dapat disajikan dalam **Gambar 8**



**Gambar 8. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan**

Berdasarkan **Gambar 8** terlihat bahwa responden yang menggunakan media android mendominasi dibandingkan dengan responden yang menggunakan media lain, responden yang menggunakan media android sebanyak 958 orang ( 86 %), dilanjutkan responden yang menggunakan media Laptop/pc 116 orang ( 11 %). dan responden yang menggunakan media IOS sebanyak 37 Orang ( 3 %)

#### **4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jenis Jaringan internet apa yang sering anda gunakan, dan pengelompokan koresponden berdasarkan Jaringan



internet apa yang sering anda gunakan dapat disajikan dalam **Gambar 9**

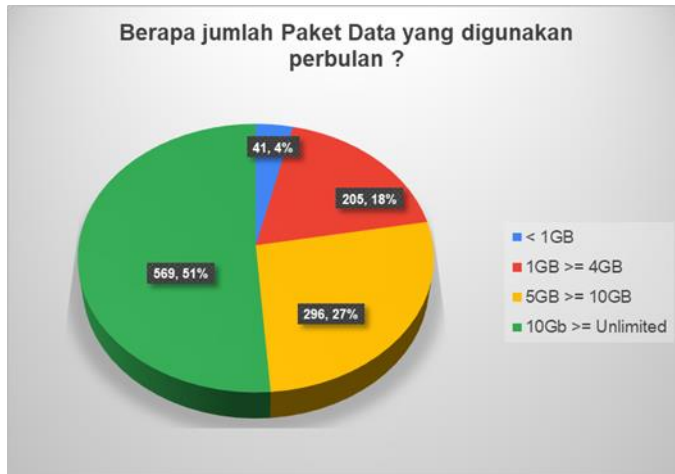


**Gambar 9. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan**

Berdasarkan **Gambar 4.6** terlihat bahwa responden yang menggunakan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan ialah responden Lainnya mendominasi sebesar 417 Orang (38 %), responden selanjutnya Wifi publik sebanyak 416 Orang (37 %) dan responden terakhir yang menggunakan LAN / WAN sebanyak 278 orang (25%).

#### **4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.7**

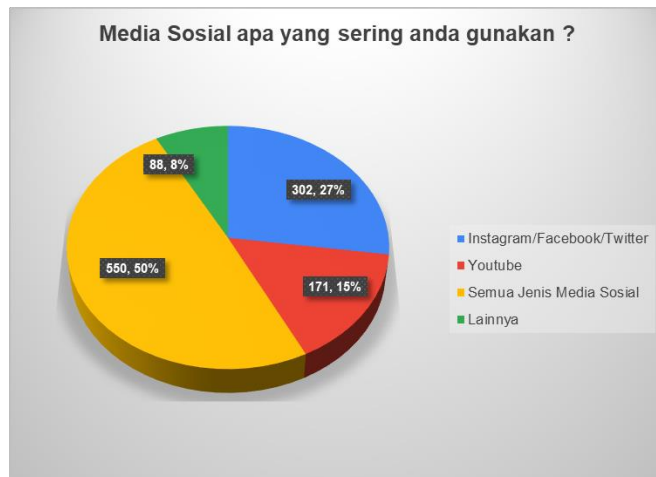


**Gambar 10. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan**

Berdasarkan **Gambar 4.7** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan 10Gb >= Unlimited mendominasi sebanyak 569 Orang ( 51%), dilanjutkan dengan responden 5GB >= 10GB sebanyak 296 Orang ( 27 %), selanjutnya responden 1GB >= 4GB sebanyak 205 Orang (18 %), selanjutnya Responden < 1GB sebanyak 41 orang (4 %).

#### **4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Sosial apa yang sering anda gunakan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.8**



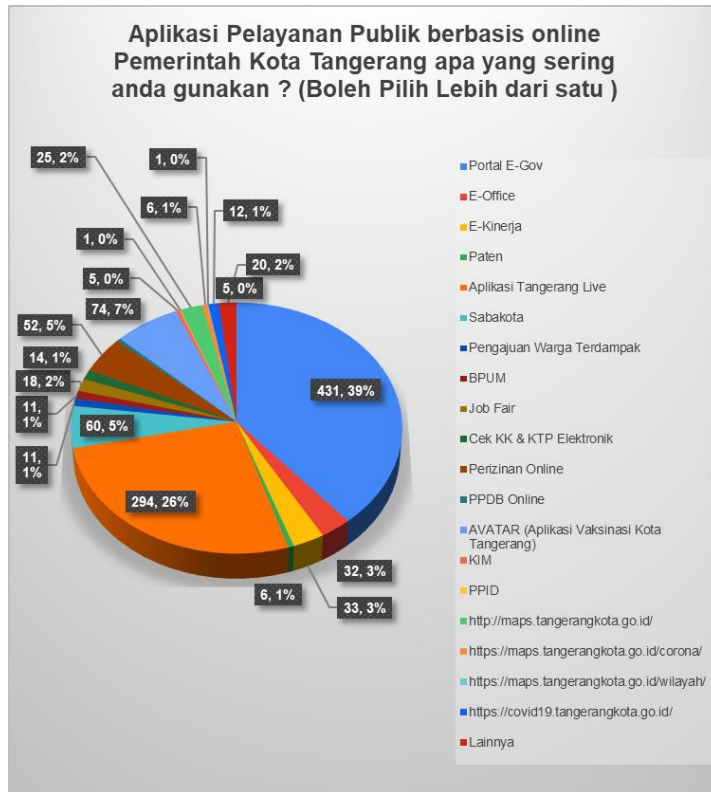
**Gambar 11. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan**

Berdasarkan **Gambar 4.8** Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Sosial apa yang sering anda gunakan yaitu Semua Jenis Media Sosial mendominasi sebanyak 550 Orang ( 50%), dilanjutkan dengan responden Instagram/ Facebook/ Twitter sebanyak 302 Orang ( 27%), selanjutnya responden Youtube sebanyak 171 Orang (15 %), selanjutnya Responden Terendah Lainnya sebanyak 88 orang (8 %).

#### **4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering

anda gunakan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.9**



**Gambar 12. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan**

Berdasarkan **Gambar 4.9** Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan yaitu Portal E-Gov mendominasi sebanyak 431 Orang ( 39%), Responden Aplikasi Tangerang Live sebanyak 294 Orang (26%), Responden AVATAR sebanyak 74 Orang (7%), Responden Sabakota sebanyak 60 orang (5%),

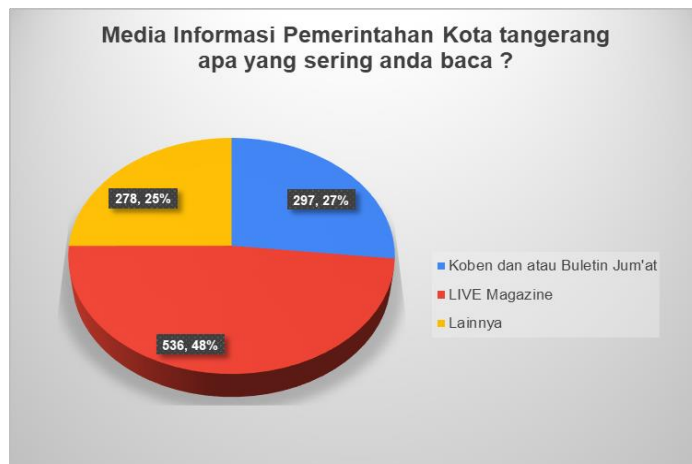
Responden Perizinan Online sebanyak 52 orang (5%), Responden E-Kinerja 33 orang (3%), Responden E-Office 32 orang (3%), responden <http://maps.tangerangkota.go.id/> sebanyak 25 orang (2%), Responden Lainnya sebanyak 20 orang (2%), Responden Job Fair sebanyak 18 orang (2%), Responden Cek KK & KTP Elektronik sebanyak 14 orang (1%), Responden <https://covid19.tangerangkota.go.id/> sebanyak 12 orang (1%), Responden Pengajuan Warga Terdampak sebanyak 11 orang (1%), Responden BPUM sebanyak 11 orang (1%), Responden Paten sebanyak 6 orang (1%), Serta Responden PPDB Online, KIM, <https://maps.tangerangkota.go.id/corona/>, PPID, dan <https://maps.tangerangkota.go.id/wilayah/> sebanyak 0%.

Aplikasi Portal E-Gov dan Tangerang Live masih merupakan pilihan utama Masyarakat Kota Tangerang yang digunakan dalam 1 Tahun terakhir. Kemudian, Gebyar Vaksinasi yang dicanangkan oleh Walikota Kota Tangerang, serta inovasi *paperless* (tanpa kertas) untuk menjalankan program Vaksinasi Covid-19 membuat aplikasi AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang) menempati peringkat ketiga aplikasi yang sering digunakan di Kota Tangerang. Serta yang tidak kalah penting ialah informasi spasial diantaranya pada web <http://maps.tangerangkota.go.id/> mendapatkan suatu

perhatian khusus masyarakat Kota Tangerang tahun ini, ditengah upaya membangun sistem untuk pelaksanaan kebijakan satu data Indonesia, data spasial merupakan salah satu data penting untuk menunjang kehidupan masyarakat Kota Tangerang berbasis lokasi.

#### 4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca, dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.10**



**Gambar 13. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca**

Berdasarkan **Gambar 4.10** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca yaitu LIVE Magazine mendominasi

sebanyak 536 Orang (48%), dilanjutkan dengan responden Koben dan atau Buletin Jum'at sebanyak 297 Orang (27%) dan selanjutnya Responden Terendah Lainnya sebanyak 278 orang (25 %).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Peryaratan Pelayanan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.11**



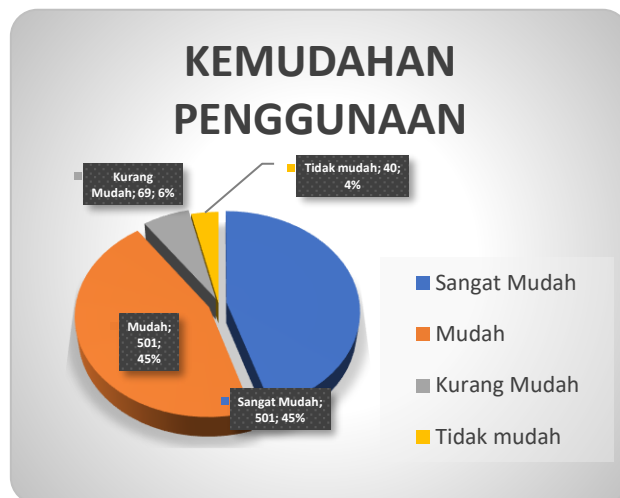
**Gambar 14. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Persyaratan pelayanan**

Berdasarkan **Gambar 4.11** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Persyaratan Pelayanan menjawab Jelas mendominasi sebanyak 511 Orang (46%), dilanjutkan

dengan responden menjawab Sangat Jelas sebanyak 491 Orang (44%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Jelas sebanyak 81 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Jelas sebanyak 18 orang (2 %).

#### 4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.12**



**Gambar 15. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur**

Berdasarkan **Gambar 4.12** Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur menjawab Mudah dan Sangat Mudah mendominasi dengan



masing-masing responden sebanyak 501 Orang (45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Mudah sebanyak 69 Orang (6%), dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Mudah sebanyak 40 orang (4%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.13**



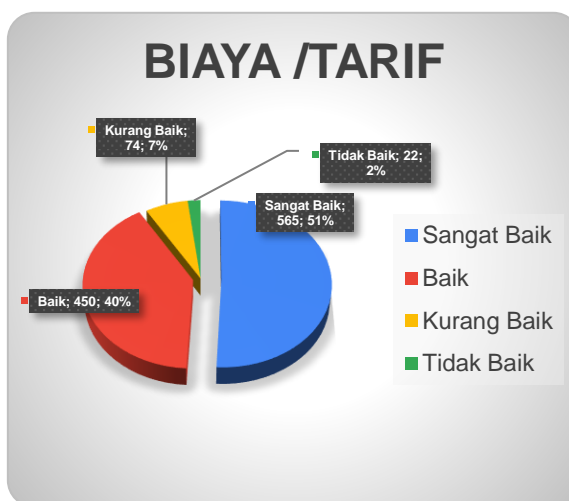
**Gambar 16. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan**

Berdasarkan **Gambar 4.13** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Waktu Kecepatan Penyelesaian Layanan menjawab Baik mendominasi sebanyak 498 Orang

(45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 492 Orang (44%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 88 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 33 orang (3%).

#### 4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/ Tarif

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Biaya/ Tarif dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.14**



**Gambar 17. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Biaya/ Tarif**

Berdasarkan **Gambar 4.14** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Biaya/ Tarif menjawab Baik mendominasi sebanyak 565 Orang (51%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 450 Orang

(40%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 74 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Sesuai sebanyak 22 orang (2%).

#### 4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.15**



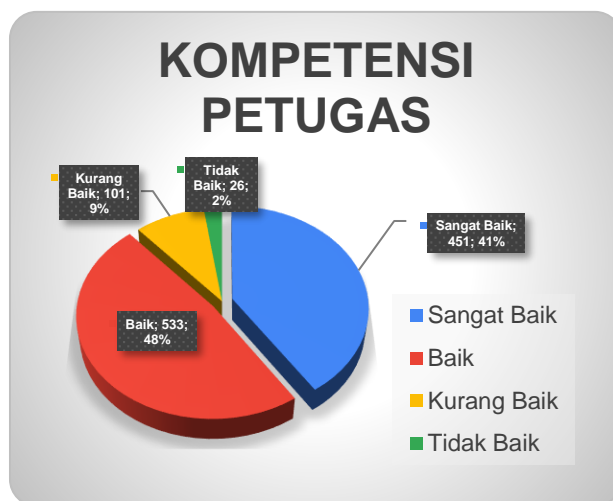
**Gambar 18. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Berdasarkan **Gambar 4.15** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjawab Sesuai mendominasi sebanyak 499 Orang

(45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sesuai sebanyak 493 Orang (45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Sesuai sebanyak 93 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Sesuai sebanyak 26 orang (2%).

#### 4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Kompetensi Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.16**



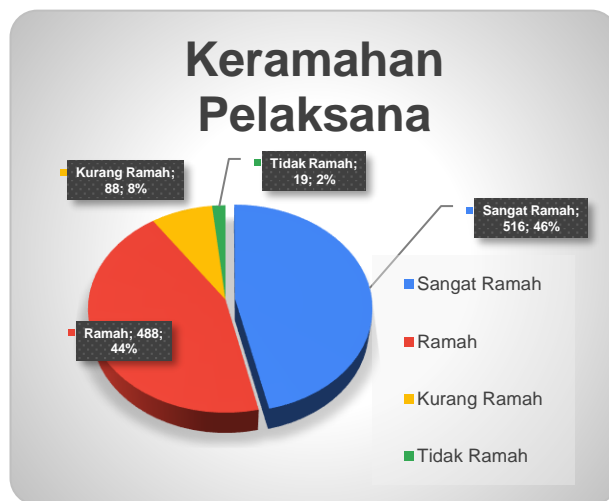
**Gambar 19. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan **Gambar 4.16** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Kompetensi Pelaksana menjawab Baik mendominasi sebanyak 533 Orang (48%), dilanjutkan

dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 451 Orang (41%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 101 Orang (9%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 26 orang (2%).

#### 4.2.17 Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Perilaku Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.17**



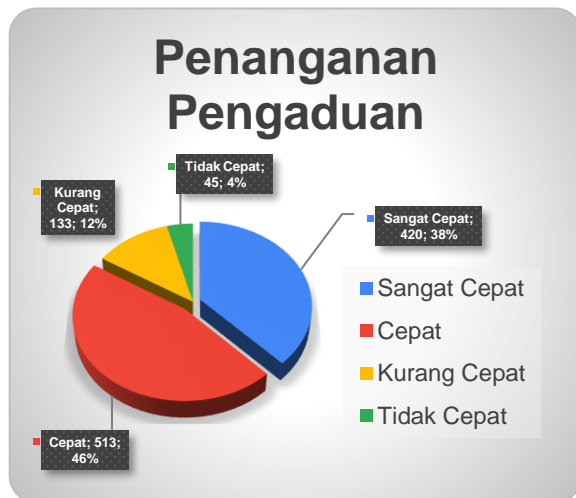
**Gambar 20. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan **Gambar 4.17** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Perilaku Pelaksana menjawab Sangat Ramah mendominasi sebanyak 516 Orang (46%), dilanjutkan dengan responden menjawab Ramah sebanyak 488 Orang (44%), dilanjutkan dengan

responden menjawab Kurang Ramah sebanyak 88 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Ramah sebanyak 19 orang (2%).

#### 4.2.18 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.18**



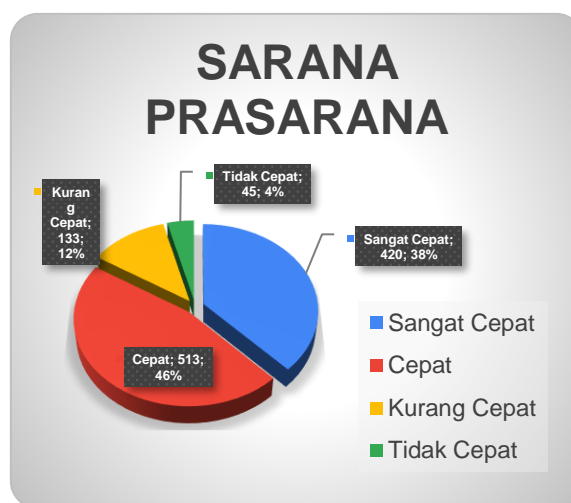
**Gambar 21. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Berdasarkan **Gambar 4.18** Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjawab Cepat mendominasi sebanyak 513 Orang (46%), dilanjutkan dengan responden menjawab

Sangat Cepat sebanyak 420 Orang (38%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Cepat sebanyak 133 Orang (12%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Cepat sebanyak 45 orang (4%).

#### 4.2.19 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Sarana Prasarana dan hal tersebut dapat disajikan dalam **Gambar 4.19**



**Gambar 22. Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sarana Prasarana**

Berdasarkan **Gambar 4.19** Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sarana Prasarana menjawab Cepat mendominasi sebanyak 521 Orang (47%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Cepat sebanyak

474 Orang (43%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Cepat sebanyak 85 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Cepat sebanyak 31 orang (3%).

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika membantu melayani masyarakat diantaranya dengan menghadirkan RW NET. RW NET merupakan program yang dirancang oleh Pemerintah Kota Tangerang berupa pemasangan wifi gratis untuk memudahkan para pelajar dan masyarakat mengakses internet.

Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) terus memperluas jaringan internet gratis untuk memudahkan aktivitas masyarakat yang harus dilakukan secara daring, mulai dari bekerja hingga belajar. Berdasarkan data sebaran di <https://maps.tangerangkota.go.id/rwnet/>, jumlah titik Rukun Warga (RW) NET mencapai 945 titik lokasi yang tersebar di 13 kecamatan dan 104 kelurahan di Kota Tangerang. Dengan adanya RW Net, diharapkan dapat menjadi solusi bagi masyarakat untuk tetap beraktivitas dan berkreasi di tengah pandemi Covid-19 yang masih melanda. Seperti untuk belajar online atau daring para siswa, serta memasarkan produk UMKM secara online.



## 4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 5 Hasil Perhitungan IKM

No	Unsur Penilaian Pelayanan	Rekapitulasi Penilaian			
		Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>		<b>3.32</b>	<b>83.01</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.32	83.01	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>		<b>3.32</b>	<b>82.92</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis TIK dari Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.32	82.92	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>		<b>3.30</b>	<b>82.61</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas waktu layanan berbasis TIK (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.30	82.61	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>		<b>3.40</b>	<b>85.06</b>	<b>B</b>
4.1	Penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.40	85.06	B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)</b>		<b>3.32</b>	<b>82.97</b>	<b>B</b>
5.1	Layanan berbasis TIK yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	1111	3.32	82.97	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>		<b>3.27</b>	<b>81.71</b>	<b>B</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis TIK sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.27	81.71	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>		<b>3.35</b>	<b>83.78</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.35	83.78	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>		<b>3.18</b>	<b>79.43</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.18	79.43	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>		<b>3.29</b>	<b>82.36</b>	<b>B</b>
9.1	Keterbaruan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	1111	3.29	82.36	B
<b>JUMLAH</b>				<b>743.83</b>	
<b>Rata rata</b>			<b>3.31</b>	<b>82.65</b>	<b>B</b>

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa  
Layanan IT(Informasi Teknologi) Yang Di Sediakan Oleh  
Diskominfo Tahun 2021, Data Diolah

Berdasarkan Hasil Perhitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2021 pada **Tabel 5** terlihat bahwa secara keseluruhan hasil perhitungan dari 9 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan **baik**, dengan rekapitulasi nilai rata-rata skor **3,31** atau Hasil rata-rata index **82,65**. Unsur ***Pelayanan Berbasis TIK Tanpa Biaya / Tarif yang Difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika*** mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2021 dengan nilai skor **3,40** atau nilai indeks **85,06**.

Pada bab sebelumnya kita ketahui bahwa aplikasi E-gov dan Tangerang Live merupakan 2 aplikasi teratas yang sering digunakan oleh Masyarakat Kota Tangerang, Masyarakat sangat terbantu dengan adanya 2 aplikasi tersebut, namun disisi lain unsur ***Kecepatan dalam unsur Penanganan Pengaduan*** pada portal E-gov dan Tangerang Live, serta aplikasi lainnya perlu dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan bekerja sama dengan OPD terkait.

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang Tahun 2021 dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**.
2. Secara keseluruhan dari unsur penilaian pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,31** atau konversi IKM sebesar **82,65**. Namun terdapat unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu **Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika**.

### 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang

diperoleh dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap permasalahan–permasalahan yang ada. Rekomendasi tersebut antara lain:

1. Pada Ke sembilan Unsur yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Kominfo kepada pengguna Jasa Sudah Baik. Dengan Nilai IKM 82,65 perlu adanya peningkatan untuk menjadi lebih baik lagi.
2. Dalam Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Diperlukan perbaikan dalam kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK khususnya pada aplikasi E-Gov dan Tangerang Live. Sehingga nilai IKM Pelayanan Kominfo dapat ditingkatkan kembali.
3. Program RW NET yang sudah terbangun sebanyak 945 titik lokasi wifi gratis untuk masyarakat Kota Tangerang yang tersebar di 13 kecamatan dan 104 kelurahan sangat direspon baik oleh

masyarakat sehingga perlu diperhatikan proses pemeliharaannya dan dapat ditingkatkan kembali pembangunan jumlah titiknya .

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN JASA IT (INFORMASI TEKNOLOGI) YANG DISEDIKAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden yang terhormat, Saat ini kami sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Pengguna Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Antara Lain adalah :

1. Layanan Bagi Pegawai Negeri Sipil Daerah
  - Portal E-Gov
  - E-Office
  - E-Kinerja
  - Paten
2. Layanan Bagi Masyarakat Kota Tangerang
  - Aplikasi Tangerang Live
  - Sabakota
  - Pengajuan Warga Terdampak
  - BPUM

- Job Fair
- Cek KK & KTP Elektronik
- Perizinan Online
- PPDB Online
- AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang)
- RW NET
- KIM
- PPID
- <http://maps.tangerangkota.go.id/>
- <https://maps.tangerangkota.go.id/corona/>
- <https://maps.tangerangkota.go.id/wilayah/>
- <https://covid19.tangerangkota.go.id/>

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Karakteristik responden
2. Pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

- > Waktu Pengisian Kuesioner sekitar 5-10 menit.
- > Saudara diwajibkan mengisi keseluruhan pertanyaan karena jawaban yang Anda berikan akan mempengaruhi hasil pengolahan data.

Kami menjamin kerahasiaan data pribadi yang Saudara sampaikan melalui kuesioner ini. Kami berharap Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman yang dirasakan

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara untuk membantu kami dalam pengisian kuesioner.

Apabila terdapat permasalahan dalam pengisian kuesioner, Saudara dapat menghubungi kami melalui alamat [statik.kominfo@tangerangkota.go.id](mailto:statik.kominfo@tangerangkota.go.id).

Hormat Kami..





## A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Email Address
2. NIK/NIP
3. Umur :
  - a. 15-20
  - b. 21-30
  - c. 31-40
  - d. 41-50
  - e.  $\geq 50$
4. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir :
  - a. Tidak sekolah/Tidak Tamat
  - b. SD/SLTP
  - c. SLTA/D1/D2/D3
  - d. D4/S-1
  - e. S2 ke atas
6. Pekerjaan :
  - a. PNS/TNI/Polri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta/Usahawan
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Yang lain:.....
7. Media TIK apa yang anda gunakan ?
  - a. Android
  - b. IOS
  - c. Laptop/pc

8. Jaringan internet apa yang sering anda gunakan ?

- a. Wifi publik
- b. LAN / WAN
- c. Yang lain : .....

9. Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan ?

- a. < 1GB
- b. 1GB >= 4GB
- c. 5GB >= 10GB
- d. 10Gb >= Unlimited

10. Media Sosial apa yang sering anda gunakan ?

- a. Instagram/Facebook/Twitter
- b. Youtube
- c. Semua Jenis Media Sosial
- d. Yang lain: .....

11. Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan ? *(Boleh Pilih Lebih dari satu )*

<ul style="list-style-type: none"><li>○ Portal E-Gov</li><li>○ E-Office</li><li>○ E-Kinerja</li><li>○ Paten</li><li>○ Aplikasi Tangerang Live</li><li>○ Sabakota</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pengajuan Warga Terdampak</li><li>○ BPUM</li><li>○ Job Fair</li><li>○ Cek KK &amp; KTP</li><li>○ Perizinan Online</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ PPDB Online</li><li>○ AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang)</li><li>○ KIM</li><li>○ PPID</li><li>○ <a href="http://maps.tangerangkota.go.id/">http://maps.tangerangkota.go.id/</a></li><li>○ <a href="https://maps.tangerangkota.go.id/corona/">https://maps.tangerangkota.go.id/corona/</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ <a href="https://maps.tangerangkota.go.id/corona/">https://maps.tangerangkota.go.id/corona/</a></li><li>○ <a href="https://covid19.tangerangkota.go.id/">https://covid19.tangerangkota.go.id/</a></li><li>○ Yang Lain.....</li></ul>
--	---	---	--

12. Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca ?

- a. Koben dan atau Buletin Jum'at
- b. LIVE Magazine
- c. Yang lain:.....



**B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MEMANFAATKAN LAYANAN JASA IT (INFORMASI TEKNOLOGI) YANG DISEDIKAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

1. Bagaimana Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Jelas
  - b. Jelas
  - c. Kurang Jelas
  - d. Tidak Jelas
  
2. Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis TIK dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Kurang Mudah
  - d. Tidak Mudah
  
3. Bagaimana kualitas waktu layanan berbasis TIK (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  
4. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik

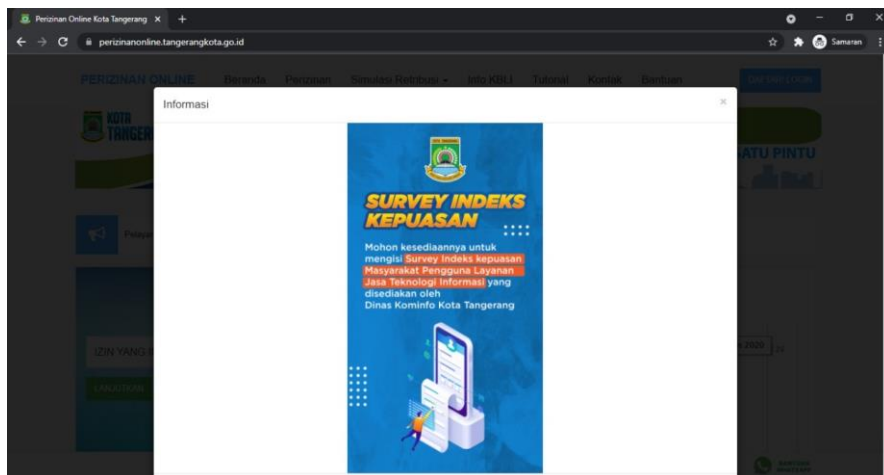
5. Apakah layanan berbasis TIK yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
  
6. Bagaimana kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis TIK sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  
7. Bagaimana keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Ramah
  - b. Ramah
  - c. Kurang Ramah
  - d. Tidak Ramah
  
8. Bagaimana kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - a. Sangat Cepat
  - b. Cepat
  - c. Kurang Cepat
  - d. Tidak Cepat

9. Bagaiman keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik

## Lampiran 2. Tangkapan Layar *Link* Pengisian Kuesioner

1. Pengisian kuesioner melalui website:

<https://perizinanonline.tangerangkota.go.id/>

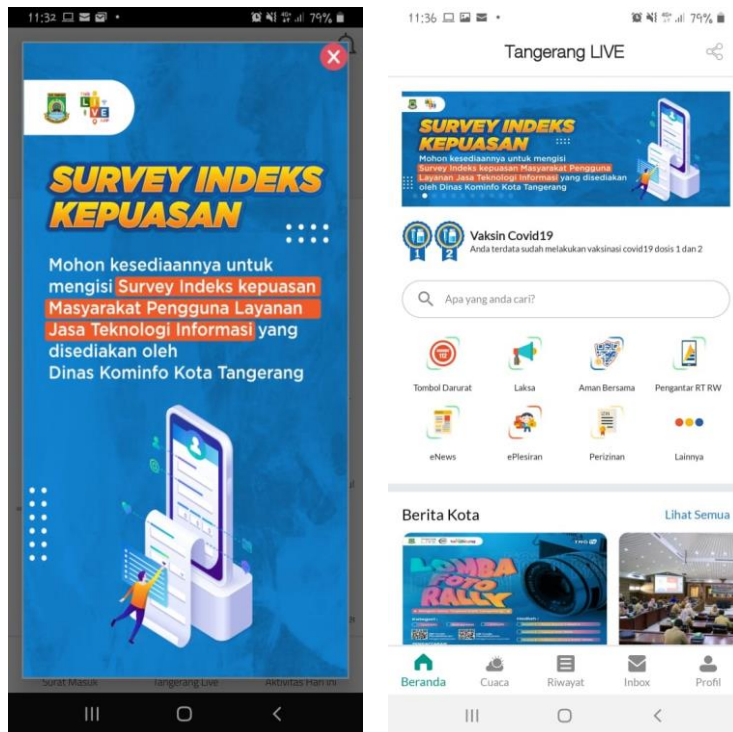


2. Pengisian kuesioner melalui website:

[https:// tangerangkota.go.id/](https://tangerangkota.go.id/)



### 3. Pengisian kuesioner melalui Aplikasi Tangerang Live:



### 4. Pengisian kuesioner melalui website:

<https://vaksinasi.tangerangkota.go.id/>



5. Pengisian kuesioner melalui Portal:

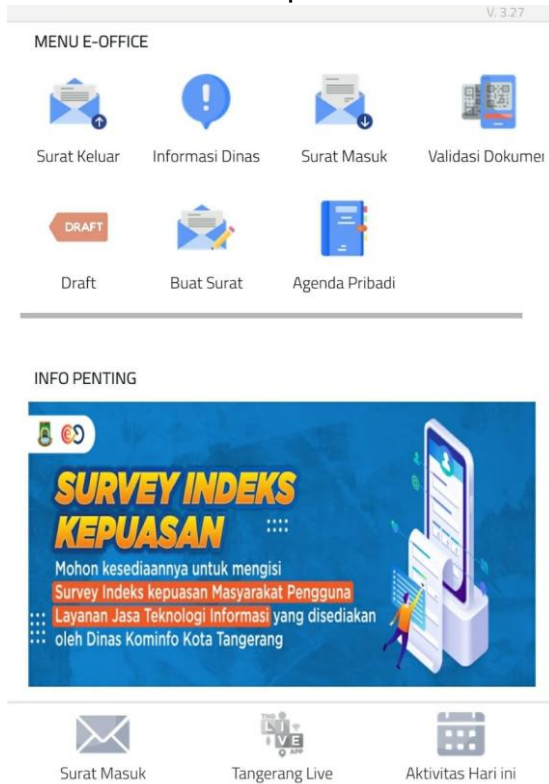
@ tangerangkota:

<https://www.instagram.com/tangerangkota/>





## 6. Pengisian kuesioner melalui Aplikasi E-Gov:



## 7. Pengisian kuesioner melalui Website E-Kinerja: <https://e-kinerja.tangerangkota.go.id/>

